

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**



**“LA VULNERACIÓN ORGANIZACIONAL DE LAS EMPRESAS  
PRIVADAS EN PERJUICIO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES EN LA GASTRONOMÍA EN EL DISTRITO  
DE SANTIAGO DE SURCO - AÑO 2014-2015”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

TESISTA:

BACH. **MÁXIMO BERROCAL NAVARRO**

ASESOR:

**MG. MIRTHA JANET BORJAS GUERRA DE ALARCON**

Lima – Perú  
**2016**

**Dedicatoria:**

Este trabajo de Investigación se lo dedico a mi familia, por haber sido siempre quienes me inspiraron en seguir adelante en mi carrera policial y poder alcanzar este logro para ser un profesional en el mundo de las leyes y aportar en el desarrollo del progreso de mi país.



### **Agradecimiento:**

Primeramente, quiero agradecerle Dios por protegerme y guiarme cada día de mi vida, a la Universidad Huánuco por darme la oportunidad de alcanzar esta meta trazada como un futuro profesional exitoso.

## ÍNDICE

DEDICATORIA  
AGRADECIMIENTO  
ÍNDICE  
RESUMEN  
ABSTRACT  
INTRODUCCIÓN

### **CAPÍTULO I**

#### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	10
1.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.3	OBJETIVO GENERALE.....	12
1.4	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
1.5	JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
1.6	LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.7	VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	14

### **CAPITULO II**

#### **MARCO TEÓRICO**

2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	
2.1.1	A NIVEL NACIONAL.....	15
2.1.2	A NIVEL INTERNACIONAL.....	19
2.2	BASES TEÓRICAS.....	25
2.3	DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	26
2.3.1	VULNERACIÓN ORGANIZACIONAL.....	26
2.3.2	DESEMPEÑO LABORAL.....	36

2.4 HIPÓTESIS	
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	43
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	43
2.5 VARIABLES.....	44
2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	44
 <b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 MÉTODO, TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.1.1 ENFOQUE.....	45
3.1.2 ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.1.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	44
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	46
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	46
 <b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>PROCESAMIENTO DE DATOS.....</b>	<b>48</b>
 <b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>57</b>
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXOS.....	60

## **RESUMEN**

Esta investigación está basada en la realidad laboral que vienen atravesando los distintos trabajos del mundo de la gastronomía en el distrito de Santiago de Surco, veremos como el clima organizacional es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad, está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan. No obstante, para el universo empresarial el clima Organizacional dentro de la clasificación, continúa siendo un tema sin resolver, ya que no toman en cuenta a los trabajadores y específicamente el comportamiento humano.

El origen de sus dificultades radica primariamente en el clima laboral que se exterioriza en el área de ventas, en la cual el ambiente trabajan tanto los directores y los subordinados son dificultosos debido al absolutismo por parte de los jefes hacia los subordinados, se agrega a todo este problema la falta de motivación, notificación interna falta de camaradería, ausencia de trabajo en equipo, generando así, un conflicto interno muy desagradable, llegando a un exceso de desconfianza entre todos los miembros, lo que ha generado un problema interno muy brusco por la falta de distintos factores organizacionales en este rubro.

**PALABRAS CLAVE:** VULNERACIÓN, ORGANIZACIONAL Y PERJUICIO DEL DESEMPEÑO LABORAL.

## **ABSTRAC**

The research shows the relationship between the issue of "Organizational infringement of private companies to the detriment of the job performance of workers in the food S.A.C. Santiago de Surco year 2014 -2015 ".

By applying the technique of the survey with questionnaires on organizational violation of private enterprises in relation to the low job performance of workers of gastronomy, it has been shown that one of the factors that are closely related to this affected workers, therefore has failed to establish the relationship between the objectivity of underperformance by workers due to organizational infringement by private companies, from a social seen and low pay, therefore it has been shown that due to these causes workers gastronomy affected by organizational violations by private companies dedicated to this area in the district of Santiago de Surco between 2014-2015, leading that there is a clear waiver to continue working in these conditions to workers, because the damages on their job performance and worse low pay which does not allow them to take their family responsibilities so they feel the need to work often even two jobs which shatters their health, has joined this lack of job stability, which has been investigated in the period of duration of the investigation.

**Keywords:** Organizational Vulneración , job loss , poor work performance, low wages.

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación está basada en la realidad de “La vulneración organizacional de las empresas privadas en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el Distrito de Santiago de Surco año 2014 -2015”, la cual viene presentando múltiples problemas que afectan directamente en el desempeño de los trabajadores y en muchos casos vulnerándolos en diversos estados de sus derechos fundamentales que se encuentran protegidos por la Ley.

La siguiente investigación se encuentra distribuida en los siguientes capítulos:

**Capítulo I:** La Descripción del Problema, la formulación del problema, el Objetivo General y Los Objetivos Específicos, La justificación de la Investigación, Las Limitaciones de la Investigación y la Viabilidad o Factibilidad.

**Capítulo II:** Se Desarrolló los Antecedentes de la Investigación, Las Bases Teóricas, Las Definiciones Conceptuales, Las Hipótesis, Las Variables Independiente y Dependiente y la Operacionalidad de la variable.

**Capítulo III:** Está Basado en la Metodología de la Investigación, el Tipo de Investigación, su Enfoque, Alcance o nivel y diseño, La población y muestra, así como las Técnicas e Instrumentos de Investigación donde se recabo la recolección de datos, para la presentación de resultados y



análisis e interpretación de datos.

**Capítulo IV:** Se hizo el Procesamiento de datos, contrastación de las hipótesis.

**Capítulo V:** Esta comprendido por la Discusión de los resultados, las conclusiones y recomendaciones.

**Capítulo VI:** Las referencias bibliográficas y anexos

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

El clima organizacional es el medio a través del cual el ambiente humano y físico se desarrolla en trabajo cotidiano. Influye en la complacencia y por lo tanto en la productividad, está congruente con el "saber hacer" del directivo, con las conductas de las personas, con su modo de trabajar y de relacionarse, su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan. Sin embargo, para el mundo corporativo el clima Organizacional intrínsecamente de la organización, continúa yaciendo un tema sin resolver, ya que no toman en cuenta a los obreros y concretamente el comportamiento humano.

Este problema viene presentando la Empresa Privada C. A. Gastronomía S.A.C. es una empresa peruana del sector económico restaurantes, bares y cantinas, que inició sus actividades el 01/10/2010, con Registro Único del Contribuyente. En la cual el principio de sus dificultades radica primariamente en el clima laboral que se presenta las áreas de ventas, donde el ambiente laboran tanto las cabezas y los subordinados y son incómodos debido al autoritarismo por parte de los jefes, ha esto se añade la falta de estimulación, comunicación interna falta de complicidad, falta de trabajo en equipo, formando así, un problema interno muy

desagradable, alcanzando a un extremo de desconfianza entre unos y otros miembros.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 PROBLEMA GENERAL**

¿La vulneración organizacional de las empresas privadas influye en los factores psicosociales en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015?

### **1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ✓ ¿Cómo influye la vulneración organizacional de las empresas privadas en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015?
- ✓ ¿Cómo influye la vulneración organizacional de las empresas privadas en el ámbito social en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015?
- ✓ ¿Cómo influye la vulneración organizacional de las empresas privadas en la percepción remunerativa en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015?

### **1.3 OBJETIVO GENERAL**

Determinar la influencia de la vulneración organizacional de las empresas privadas en los factores psicosociales en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015.

### **1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar la influencia que existe entre la vulneración organizacional de las empresas privadas y el perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015
- Examinar influencia que existe entre la vulneración organizacional de las empresas privadas y el ámbito social en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015
- Determinar influencia que existe entre la vulneración organizacional de las empresas privadas y la percepción remunerativa en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015

### **1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **1.5.1 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

El actual trabajo de investigación se evidencia debido a que las empresas hoy en día abandonan de lado el ofrecer un clima Organizacional agradable, bajo esta

representación las organizaciones precisan echar un vistazo a su organización interna y preguntarse qué habilidades creativas pueden desenvolver para lograr que su personal sea eficiente y eficaz, y para ello se requiere que el personal se encuentre motivado, bien remunerado, entre otras estrategias.

### **1.5.2 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

El reciente trabajo pretende que el Clima Organizacional ayude a mejorar el ejercicio del personal.

Según Méndez (2006), que cita a Kurt L. y Murray. “El clima Organizacional es el resultado de la forma con las personas establecen procesos de interacción social, tal proceso está influenciado por el sistema de valores, actitudes y creencia, así como de su ambiente o entorno interno”.

Por ello, al apreciar la importancia de este tema, enfatizamos y apoyamos en establecer un buen clima organizacional para de esta manera contribuir en mejorar el desempeño de los trabajadores generando en ellos motivación, compromiso, fidelización, satisfacción en el trabajo que se define como el sentimiento positivo respecto del trabajo propio.

### **1.5.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Resulta importante para mejorar el Clima Organizacional, en ese sentido empleando el método descriptivo se establecerá los ángulos y extensiones

de la investigación, sus propiedades y tipologías definiendo las variables a medir en este caso Clima Organizacional Desempeño Laboral este tema será examinado a través de fuentes principales y secundarias como obras y revistas concernidos al tema y contrastado mediante la recolección de información; a través de la herramienta de recolección de datos como, encuestas a 18 personas, que serán tratadas estadísticamente, haciendo uso del método cuantitativo el cual intenta generalizar los resultados hallados en una colectividad menor en este caso a los estudios que se harán a los 18 trabajadores, para luego generalizar los resultados a los demás trabajadores utilizando la lógica y el razonamiento deductivo.

## **1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Mucha información del tema puesto que presentan muchas dimensiones teóricas de cada una de las variables.

## **1.7 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El Proyecto reúne características, condiciones técnicas y operativas que aseguran el cumplimiento de las metas y objetivos de nuestra investigación.

### **1.7.1 VIABILIDAD O FACTIBILIDAD**

Se cuenta con la disponibilidad de los recursos materiales, económicos, financieros, humanos, tiempo y de la información necesaria para poder llevar nuestra Investigación.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Existen abundantes antecedentes sobre investigaciones teóricas y aplicadas que analizan el clima organizacional, Cultura organizacional y satisfacción laboral investigados en variados lugares a nivel nacional y a nivel internacional como instituciones educativas públicas, instituciones de salud y empresas privadas, entre otros.

##### **2.1.1 A NIVEL NACIONAL**

En su trabajo de investigación titulado “Clima Organizacional y desempeño laboral desde la perspectiva docente” (MUNIVE, 2010), reconoce las percepciones sobre la relación entre el clima y el desempeño laboral desde los factores de la comunicación, relaciones interpersonales, compromiso y satisfacción laboral. En tal sentido, nuestra investigación pretende recoger la percepción del colectivo laboral sobre los componentes que inciden positiva y negativamente en el clima laboral.

En la tesis denominada “Clima organizacional y desempeño docente en la Facultad de Comunicación en Huancayo” (ORELLANA, RAMÓN

& BOSSIO, 2010), plantea las siguientes conclusiones: Se ha comprobado que no existe relación entre el clima organizacional y desempeño docente.

Las conclusiones precitadas nos permiten indagar, en el presente estudio, la incidencia o influencia que ocasiona el clima laboral en la producción laboral de los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana.

En el trabajo de investigación titulado “Relación del Clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares” (FARFAN 2009), plantea las siguientes conclusiones: Se propone demostrar la relación que existe entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en el personal docente de secundaria.

El estudio es de representación no experimental, el diseño manejado fue el descriptivo correlacional. El tipo de muestreo fue el probabilístico, el número de colaboradores estuvo compuesto de 367 profesores de uno y otros sexos, de disímil grado de nivel secundario de menores de los centros educativos nacionales y particulares de Lima Metropolitana.

Los instrumentos que se utilizaron para la comprobación de las variables fueron la escala de Clima Social de R.H Moos y el Inventario Burnout de Maslach. En los resultados conseguidos se observaron niveles medios de Burnout, en los colegios estatales y particulares.

El análisis de correlación del clima laboral y el síndrome



de Burnout concluyó principalmente que la autonomía tiene una correlación positiva pero baja con el indicador agotamiento emocional y con la dimensión despersonalización. La variable autonomía tuvo una correlación negativa baja con la elaboración personal.

Las conclusiones anteriores tienen ocurrencia en nuestra investigación, por ser el Síndrome de Burnout un estado emocional deviniente de la presión laboral y de un clima profesional no favorable.

En la tesis "La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología, Abril -Agosto del 2001" (ÁLVAREZ, 2001), se llega a ultimar entre otras consideraciones que el clima y cultura organizacional son de relevada categoría y práctica de cualesquiera las organizaciones, de ellos depende la validez y productividad de las mismas. Promueve identificar en nuestra averiguación elementos primordiales de la cultura organizacional del IIAP, y como ello beneficia la percepción de los trabajadores frente al clima laboral.

En el trabajo de investigación "Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema Integral de Salud, Lima- 2009" (BAZAN, GALVEZ, et al. 2009), tuvo como finalidad conocer si es que existe una influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores pertenecientes a la antes mencionada institución, y de esta forma conocer si era posible usar los resultados obtenidos en aras de una mejora institucional. Para efectos de

correlacionar la complacencia y clima laboral se utilizó como medio de análisis la técnica de encuesta y herramienta de la escala de Likert. Las conclusiones del trabajo arrojan la fuerte correlación existente del clima laboral con respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores del Sistema Integral de Salud.

Marroquín, S. y Pérez, L. (2011) llevaron a cabo la investigación titulada “El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de BURGER KING” para lograr obtener El Grado Académico de Licenciatura en Psicología. De acuerdo a esta investigación realizada por Marroquín y Pérez, recalcan las siguientes recomendaciones:

a) Fortalecer el plan para que los trabajadores consigan optar con mayores posibilidades el progreso a otros situados de trabajo, según su cabida y desempeño laboral adecuado dentro de la empresa.

Taboada (2006), investigó acerca del clima organizacional y el desempeño docente de instituciones educativas pertenecientes a Fe y Alegría.

En dicho estudio se ultimó que los aspectos de organización y ejecución de la actividad del proceso de enseñanza aprendizaje se correlacionaban en forma moderada, mientras que con el factor de valoración y los valores existió una alta correlación con respecto al clima organizacional.

Laureano, D (2007) llevo a cabo la investigación titulada “Desempeño Laboral y Satisfacción Laboral de los

Trabajadores Administrativas de la Institución Educativa Publica Nuestra Señora de Cocharcas” para lograr obtener El Grado de Magíster en Educación. Esta investigación ejecutada por Laureano llega a la conclusión de:

- *Que no hay relación lineal entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la institución educativa pública Nuestra Señora de Cocharcas de Huancayo, conservando un coeficiente de correlación de 0.02.*

### **2.1.2 A NIVEL INTERNACIONAL**

En su trabajo de investigación titulado “Evaluación del clima y cultura organizacional del Centro de Rehabilitación Neuromuscular” (DAYINEL, GONZALES, et al. 2008), plantean las siguientes conclusiones:

Concebir mejor el comportamiento que en muchas ocasiones puede tener los empleados de una compañía, en cuanto a sus valores, costumbres y entorno laboral adonde se desempeñen. Al final de este plan se entendió cómo una organización debe mantener una cultura organizacional que contenga rendimiento, solidaridad y sobre todo que consienta seguir los objetivos, misión y visión que la empresa, organización o servicio de salud concretaron para conseguir los resultados esperados.

La valoración realizada en el Centro de Rehabilitación Neuromuscular consintió que las respuestas nos

llevaran hacia un efecto eficaz para poder sostener el problema principal del cual se ha venido hablando en el proyecto. De acuerdo a los datos recogidos se pudo evidenciar que no solo la dificultad de trabajar en un lugar estrecho fue el problema, también se pudo obtener averiguación de cómo se sienten los obreros en cuanto a las deficiencias que se tienen con respecto al desembolso y a las órdenes que algunas veces son proporcionadas.

En nuestra investigación pretendemos conocer la interacción de los directivos y los trabajadores en el marco de un contrato tácito de respeto, estima y consideración recíproca.

En su trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa de Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago” (QUINTERO, AFRICANO & FARÍA, 2008), plantean las siguientes conclusiones: Después de haber ejecutado, analizado y resuelto la investigación sobre la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados, se ha logrado visualizar que el clima organizacional establece el comportamiento de los obreros en una organización; conducta éste que ocasiona la producción de la institución a través de un trabajo laboral eficiente y eficaz.

Conforme a los resultados obtenidos se puede destacar que el personal se encuentra parcialmente motivado ya que a pesar de que consiguen beneficios como parte de

reconocimiento de su bienhechora labor, el pago otorgado por la empresa no es muy bueno ya que no cumple con las expectativas de los mismos, con esto se considera que el aspecto económico sigue quedando importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización.

Sus conclusiones producen a los investigadores, de la antedicha tesis, a identificar las variables que benefician la calidad de los productos en base a la motivación que la organización promueve.

En su trabajo de investigación titulado “Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004” (ARIAS – JIMENEZ, 2007), presenta los siguientes aspectos de su estudio: Tipo de investigación: Cuantitativa, deductiva, prospectiva, descriptiva. Se analizó si los factores del clima organizacional, influían en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional de Niños (HNN), agosto del 2004.

Se manejó las teorías de Maslow y de Herzberg, para el análisis. Universo: total del personal que trabajaba en la UNCIN (44 funcionarios). Los datos que se compilaron: preguntas, entrevista estructurada, lista de cotejo y triangulación.

Conclusión. El clima organizacional en la UNCIN es determinado como positivo, porque existen ocasiones

de mejora. Asimismo, a las autoridades se les recomienda retomar los siguientes aspectos: información efectiva y cordial, circunstancias físicas óptimas, imparcialidad en la asignación de cursos y promociones y estudiar la atención de incentivos.

Los resultados encontrados en la precitada tesis relacionan la comunicación efectiva (descendente y ascendente), liderazgo y reciprocidad en el fortalecimiento del clima laboral del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, IIAP.

En su trabajo de investigación titulado “Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES (PELEKAIS, NAVA & TIRADO, 2006), plantean el siguiente objetivo: Determinar la influencia de la Inteligencia Emocional sobre Clima Organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES.

Los resultados indicaron que los gerentes de nivel intermedio poseen bien identificadas sus emociones y sentimientos, equivalentemente tienen un excelente discernimiento del clima organizacional, sin embargo coexisten ciertos elementos de la Inteligencia Emocional que afectan claramente sobre el Clima Organizacional, tal es el caso de la estimulación y las habilidades sociales, los mismos que no se encuentran en los niveles óptimos de acción.

La precitada indagación promueve conocer en el grupo encuestado Habilidades Sociales Básicas de relación,

en este caso la incidencia de la inteligencia emocional en la percepción de un clima laboral favorable.

En su trabajo de investigación titulado “Estrategias para mejorar el clima organizacional en Confitería El Loro S.A.” (PÉREZ, 2005), plantea las siguientes conclusiones:

La característica de vida laboral de una organización es el ambiente, los esfuerzos para mejorar la vida laboral componen tareas sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proveer a los empleados una oportunidad de optimizar sus situados y su contribución a la compañía, es un ambiente de familiaridad y respeto.

Una organización con una disciplina excesivamente rígida, con exceso de presiones al personal, solo obtendrá logros a corto plazo. Con los resultados obtenidos de la precitada investigación es de suma importancia en nuestra investigación conocer las estrategias que fortalece el clima laboral institucional en el estudio de investigaciones de la Amazonía Peruana.

En su tesis “Análisis del clima organizacional de servicios intensivos del Hospital Instituto de Neurocirugía Dr. Asenjo, Región Metropolitana de Chile” (Mc DONALD, 2004), sostiene el siguiente objetivo diagnosticar los servicios intensivos del centro de salud en estudio, de los cuales se desprenden cuatro objetivos específicos orientados al logro del objetivo general; el estudio se definió como cuantitativo,

descriptivo y de corte transversal. El universo tratado fue la población que trabaja en los servicios intensivos del Hospital Instituto de Neurocirugía Dr. Asenjo, es decir UCI, UTI, post operatorio.

Se concluyó a partir de este estudio que este hospital y sus sub.-unidades de Servicios intensivos, son diagnosticadas con un clima organizacional predominantemente sano, sin grandes diferencias entre los ítems evaluados como sanos, regular y enfermo, por lo tanto, afirmando que cada servicio no trabaja como una organización separada y aislada del resto, sino más bien como una comunidad que busca dirigir sus metas en forma coordinada, organizada y unida.

Consideramos, que la antedicha conclusión nos permitirá identificar en el Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, elementos o acciones, que denotan un ánimo de comunidad e identificación hacia los logros institucionales.

En su trabajo de investigación titulado “El Clima Organizacional en la Escuela de Aviación Militar” (ESCORIHUELA, 1994), plantea las siguientes conclusiones: Determinó el clima organizacional en las unidades educativas de la Fuerza Aérea Venezolana, que condescienda recabar la información, sobre aquellos factores que consiguieran estar influyendo en él.

Concluye el autor de la investigación que asimismo otro factor que influye en la fuente de insatisfacción laboral es la cuantía de roles que cumple el profesional militar,



fundamentalmente los oficiales que conjuntamente de sus cargos, tienen otros que lo apartan de sus verdaderos compromisos y funciones.

Al final concluye enunciando que se evidencia el alto incremento de las estimulaciones al logro, ya que este personal halla oportunidades de poder desenvolver sus aptitudes y perfeccionamiento personal, de la misma manera se aprecia una alta motivación de afiliación por cuanto se asienten orgullosos de pertenecer a la Escuela y se identifican con ella.

Con los resultados precitados, podremos identificar la satisfacción que el trabajador distingue de su puesto de trabajo, denotándose en la orientación al logro y a las oportunidades que de ella deviene.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

Herbezg (1968) expresado por Córdova (2007 p. 51), reformula la teoría de Maslow, considerándola en dos tipos de factores, disponer al ámbito laboral, los mismos que intervienen de manera diferente en la motivación de los trabajadores. El primer grupo se denomina de mantenimiento, higiene o contexto de trabajo los cuales son políticas y administración de la compañía, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, salario, categoría, seguridad en el empleo y vida personal. Estos componentes se identifican prácticamente con los niveles fisiológicos, de seguridad y pertenencia propuestos por Maslow.

En el segundo grupo, incuestionables satisfactores (y por lo tanto motivadores) correspondidos todos ellos con el contenido del trabajo. Entre ellos se descubren: el logro, el reconocimiento, el trabajo interesante, el avance y el crecimiento laboral.

## **2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **2.3.1 VULNERACIÓN ORGANIZACIONAL**

#### **2.3.1.1 DEFINICIÓN**

Son muchas los conceptos sobre Vulneración organizacional, trataremos las que hemos considerado más relevantes:

Según Brow y Moberg (2011) manifiestan que: “La Vulneración organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta”. (p. 23)

De acuerdo a Goncalvez (2010) describe que: “El clima organizacional como la expresión personal es la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización. (p. 36)

A si mismo Chiavenato (2011) plantea que: “El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización,

y que influye, directamente, en su comportamiento. (p. 53)

Según Caballero (2011) opina que: “El clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra”. (p. 66)

#### **2.3.1.2 ENFOQUES DE LA VULNERACIÓN ORGANIZACIONAL**

**A. Enfoque estructural:** los investigadores más representativos son:

1. Guion (1973)
2. Indik (1965)
3. Inkson (1970)
4. Payne y Pugh (1976)

Según Chiavenato (2011) afirma que: “Se considera el clima como una manifestación objetiva de la estructura de la organización. Se forma porque los miembros están expuestos a las características estructurales comunes de una organización”. (p. 130). Como resultado de esta exposición tienen percepciones similares. Las cuales representan su propio clima organizacional.

**B. Enfoque perceptual:** los investigadores

más representativos son:

1. James (1978)
2. James y Jones (1974)
3. Joyce y Slocum (1982,1984)
4. Schneider y Reichers 1983)

Según Chiavenato (2011) afirma que: “La base para la formación del clima está dentro del individuo” (p. 150). Reconoce que los individuos responden a variables situacionales de una forma que para ellos tiene significado desde un punto de vista psicológico.

Según Freeman (2011) afirma que: “El clima es una descripción individual psicológicamente procesada, de las características y condiciones organizacionales”. (p. 77)

### **C. Enfoque interactivo:** los investigadores

más representativos son:

1. Blumer (1969)
2. Joyce y Slocum(1979)
3. Poole y McPhee (1983)
4. Schneider y Reichers  
(1983)
5. Terborg (1981).

Según Stogdil & Rallph (2012) define que: “La interacción de los individuos responden a una situación, aporta el acuerdo compartido que es la base del clima organizacional. (p. 48)

**D. Enfoque cultural:** los investigadores más representativos son:

1. Allaire y Firsirotu (1984)
2. Ashforth (1985)
3. Geertz (1973)
4. Goodenough (1971)
5. Keesing (1974)
6. McPhee (1985)

Según Chiavenato (2011) afirma que: “El clima organizacional se crea por un grupo de individuos que actúan recíprocamente y comparten una estructura común, abstracta (cultura de la organización)”. (p. 220)

#### **2.3.1.3 TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT**

Citada por Brunet, 1999 establece que la forma asumida por los subordinados pende directamente del procedimiento administrativo y las situaciones organizacionales que los mismos distinguen, por lo tanto se afirma que la reacción quedará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables las mismas que definen las características propias de una clasificación y que influyen en la apreciación individual del clima. En tal sentido se cita:

**Variables causales:** precisadas como variables independientes, las que están orientadas a mostrar el sentido en el que una estructura evoluciona y obtiene efectos. Intrínsecamente de las variables causales se citan la ordenación y la administrativa, las decisiones, aptitud y actitudes.

**Variables Intermedias:** este tipo de variables están situadas a medir el estado intrínseco de la empresa, manifestado en aspectos tales como: estimulación, utilidad, comunicación y toma de decisiones.

Estas variables vistan mucha importancia ya que son las que forman los procesos organizacionales como tal de la Organización.

**Variables finales:** estas salen como resultado de la derivación de las variables causales y las interviene referidas con anterioridad, están situadas a establecer los resultados obtenidos por la distribución tales como productividad, dividendo y pérdida.

Para resumir, se consiguiera decir que los factores circunstanciales y específicos de la Organización intervienen sobre el desempeño de los órganos dentro de la clasificación y dan forma al contexto en que la organización se desenvuelve.

Estos elementos no influyen concisamente sobre la ordenación, sino sobre las apreciaciones que sus miembros tengan de estos factores.

#### **2.3.1.4 TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Según la propuesta de Likert (1999) los tipos de Clima

Organizacional son: Clima autoritario y clima participativo.

##### **A. Clima Autoritario:**

**Sistema I Autoritario explotador:** se identifica porque la dirección no tiene confianza en sus empleados, el clima que se observa es de recelo, la interacción entre los directores y subordinados es casi nula, y las disposiciones son tomadas únicamente por los jefes.

**Sistema II Autoritarismo paternalista:** se describe porque existe compañerismo entre los jefes y los subordinados, se manejan recompensas y sanciones como fuentes de estimulación para los trabajadores. En este clima la dirección juega con las insuficiencias sociales de los trabajadores.

## **B. Clima Participativo:**

**Sistema III Consultivo:** se determina por el grado alto de confianza que tienen los jefes en sus subordinados a los cuales se les consiente tomar disposiciones específicas, satisfacen necesidades de estima, existe constante interacción entre ambas partes y existe la representación.

**Sistema IV Participación en grupo:** en este coexiste la plena confianza en los trabajadores por parte de la dirección. La toma de disposiciones persigue la unificación de todos los niveles, la información fluye de forma vertical, plana, ascendente y descendente.

### **2.3.1.5 CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

En el clima organizacional es indudable el cambio estacional de las actitudes de las personas, esto se debe a diferentes razones, entre las que mencionamos: las jornadas de pago, días de cierre periódico o mensual , entrega de gratificaciones, incremento de sueldos, reducción de personal, permuta de directivos, etc.



Por ejemplo, cuando se presenta un aumento habitual de salarios, la estimulación de los trabajadores se ve acrecentada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de personal.

Como características medulares del clima organizacional, Silva, (1996) anota las siguientes:

- a) Es externo al ser vivo
- b) Le rodea, pero es diferente a las percepciones del sujeto.
- c) Existe en la organización.
- d) Se puede registrar a través de procedimientos varios.
- e) Es distinto a la cultura organizacional.

#### **2.3.1.6. DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Para poder llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es ventajoso conocer las diversas extensiones que han sido investigadas por estudiosos comprometidos en definir las naturalezas que afectan el ambiente de las organizaciones.

Según Litwin y Stringer depende de las siguientes dimensiones:

1. **Estructura.** Percepción de los compromisos, de las reglas y de las políticas que se hallan en una organización.
2. **Responsabilidad individual.** Reconcomio de autonomía, concebirse su propio patrón.
3. **Remuneración.** Discernimiento de equidad en la retribución cuando el trabajo está bien hecho.
4. **Riesgos y toma de decisiones.** Conocimiento del nivel de desafío y de riesgo tal y como se muestran en una situación de trabajo.
5. **Apoyo.** Los sentimientos de sostén y de amistad que advierten los empleados en el trabajo.
6. **Tolerancia al conflicto.** Es la familiaridad que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede relacionar sin riesgo las discrepancias de opiniones.

Bowers y Taylor en la Universidad de Michigan experimentaron cinco grandes dimensiones para examinar el clima organizacional, a saber:

**1. Apertura a los cambios tecnológicos.**

Se basa en la iniciación manifestada por la orientación frente a los nuevos recursos o a los diferentes equipos que pueden facilitar o perfeccionar el trabajo a sus empleados.

**2. Recursos Humanos.** Se reseña a la atención facilitada por parte de la dirección al prosperidad de los empleados en la responsabilidad.

**3. Comunicación.** Esta extensión se basa en las redes de información que existen internamente en la organización así como la habilidad que tienen los empleados de hacer que se atiendan sus quejas en la dirección.

**4. Motivación.** Se representa en base a las condiciones que llevan a los empleados a ocuparse más o menos enérgicamente dentro de la organización.

**5. Toma de decisiones.** Evalúa la investigación disponible y manejada en las decisiones que se toman en el íntimo de la organización, así también el papel de los empleados en este proceso.

## **2.3.2 DESEMPEÑO LABORAL**

### **2.3.2.1 CONCEPTO**

Según Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

Según Robbins (2004, p. 564), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles.

En las definiciones presentadas se evidencia que las equivalentes coinciden en el logro de metas específicas de una empresa, siendo indispensable para ello la capacidad actual en los integrantes de ésta, consiguiendo así resultados placenteros en cada uno de los objetivos planteados.

Es en este sentido el desempeño se discurre también como el perfeccionamiento de las tareas y actividades de un empleado, en correspondencia con los patrones y los objetivos deseados por la organización.

### **2.3.2.2 CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL.**

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se esperan que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Según lo señalado por Furnham (2000), son las siguientes:

- a) Adaptabilidad, se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- b) Comunicación, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del (los) receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.
- c) Iniciativa, se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- d) Conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de

trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

- e) Trabajo en Equipo, se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.
- f) Estándares de Trabajo, se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.
- g) Desarrollo de Talentos, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.
- h) Potencia el Diseño del Trabajo, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de las personas.

- i) Maximiza el Desempeño, se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.
- j) En el centro de investigación del ceapp las tres últimas características son aplicables al investigador que lideran grupos de trabajo, los cuales deben actuar con buen juicio, madurez y sentido común.

#### **2.3.2.3 Evaluación de desempeño laboral.**

Para Chiavenato (1995) es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor plantea la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

Harper y Lynch (1992) plantean que es una técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Esta evaluación se realiza en base a los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales.

Se puede señalar que la evaluación del desempeño es la técnica que permite mejorar la interacción entre el empleado y la empresa,

para lograr un beneficio mediante la recolección, comprobación, ofrecer y utilizar información obtenida de y sobre las personas en relación a su trabajo.

Los autores tienen como criterio que la evaluación del desempeño es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

#### **2.3.2.4 OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.**

Chiavenato (1996:2) plantea que: “los objetivos fundamentales de la Evaluación del Desempeño pueden presentarse de tres maneras:

- a) Permitir condiciones de medición del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.
- b) Permitir el tratamiento de los recursos humanos como un elemento básico de la empresa y cuya productividad puede desarrollarse indefinidamente, dependiendo de la forma de administración.
- c) Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en



cuenta, de una parte, los objetivos empresariales y, de otra, los objetivos individuales”.

d) Cuando un programa de evaluación del desempeño es bien diseñado, planeado, coordinado y desarrollado, normalmente proporciona beneficios a largo, mediano y corto plazo, donde los principales beneficiarios son el jefe, el subordinado y la propia organización.

#### **2.3.2.5 BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.**

Chiavenato (1996) considera que: “Tiene beneficios para el jefe porque éste puede realizar una mejor evaluación del desempeño y el comportamiento de los subordinados con un sistema de medición que tiende a neutralizar el aspecto subjetivo, también puede proponer medidas que llevan a un mejoramiento del comportamiento de los subordinados, se favorece la comunicación con sus subordinados, puede mejorar su propio comportamiento y los métodos y estilos de liderazgo”

Tiene beneficios para el subordinado porque éste puede conocer cuáles son los aspectos de comportamiento y de desempeño que la organización valora más en su labor, conoce las

expectativas que tiene su jefe sobre su desempeño y sus fortalezas y debilidades, también puede conocer las medidas que está tomando el jefe para mejorar su desempeño y las que él deberá tomar por su cuenta, además le posibilita hacer su autoevaluación y autocrítica para su auto desarrollo y autocontrol, puede colaborar con el jefe en mejorar su comportamiento y conducta ya que es una buena oportunidad para hacerle conocer sus criterios, puede contribuir a que el colectivo se consolide y mejore el clima laboral, así como a que otros compañeros mejoren sus comportamientos y actitudes.

La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado.

Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse.

## **2.4 HIPÓTESIS.**

### **2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL**

La vulneración organizacional de las empresas privadas influye de manera determinante en los factores psicosociales en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015.

### **2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- ✓ La vulneración organizacional de las empresas privadas influye en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015.
- ✓ La vulneración organizacional de las empresas privadas influye en el ámbito social en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015.
- ✓ La vulneración organizacional de las empresas privadas influye en la percepción remunerativa en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015.

## 2.5 VARIABLES

### 2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: (X)

Vulneración organizacional

### 2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE: (Y)

Desempeño laboral

## 2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Vulneración Organizacional	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Salario</li> <li>– Incentivos</li> </ul>	Encuesta Cuestionario
	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Toma de decisiones</li> <li>– Trabajo en Equipo</li> </ul>	Encuesta Cuestionario
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Formal</li> <li>– Informal</li> </ul>	Encuesta Cuestionario
DESEMPEÑO LABORAL	Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cumplimiento con los Objetivos y Evaluación del desempeño</li> </ul>	Encuesta Cuestionario
	Identificación con la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Compromiso</li> <li>– Integración</li> </ul>	Encuesta Cuestionario

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 MÉTODO, TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1 ENFOQUE**

El presente trabajo de investigación se ciñe en un paradigma de índole **cuantitativo**.

El estudio corresponde a la finalidad Básica. Con un tipo de investigación no experimental correlacional causal, porque a través de él se examinarán los datos de manera, los cuales serán tratados numéricamente a través de la estadística correlacional, así como establecer las causas del problema de investigación y sus posibles soluciones.

##### **3.1.2 ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo a la investigación realizada, reúne por su nivel las características de un estudio **explorativo – correlacional**.

##### **3.1.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación tiene un diseño no experimental Transversal Descriptico Correlacional – Causal.

### **3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **Población:**

Empresa C. A. Gastronomía S.A.C.

#### **Muestra.**

100 trabajadores colaboradores de la Empresa C. A. Gastronomía S.A.C.

### **3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

En el presente trabajo de investigación se ha usado la Técnica de la Encuesta, que se realiza mediante la acción de hacer preguntas directas a todos los miembros que conforman nuestra muestra estudiar, con la finalidad de conocer su opinión con respecto al tema estudiar.

El instrumento de recolección de datos utilizado ha sido el cuestionario, que nos ha permitido entender si existe influencia entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral.

#### **3.3.1 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Para el análisis estadístico de los datos se usó la estadística descriptiva como la estadística diferencial.

Se elaboraron tablas de contingencia para obtener la distribución por variables, así como para medir el grado de asociación entre pares de variables. Adicionalmente se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para

medir el grado de relación entre el clima organizacional y desempeño Laboral.

## **CAPÍTULO IV**

### **4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS**

Los datos serán procesados a través de las medidas de tendencia central para posterior presentación de resultados.

La hipótesis de trabajo será procesada a través de dos métodos estadísticos. La prueba Chi – cuadrada de independencia y la formula estadística producto del momento para el coeficiente de correlación lineal de Pearson aplicada a los datos de las muestras.

### **4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

El análisis empieza con la lectura de los resultados y la contrastación de las hipótesis, vale decir, examinando si los datos confirman las hipótesis. La interpretación es lograr la explicación de los resultados, utilizados, los criterios dados por la lectura correcta de ellos y datos por la doctrina jurídica. Como resultado del análisis tenemos que las hipótesis han sido validadas a través de la encuesta, pues las respuestas confirmaron los supuestos planteados a partir de la definición operativa de nuestras variables de investigación. Veamos pues los resultados obtenidos, con su análisis e interpretación que se completa en la Discusión.



## 4.2.1 DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.2.1.2 VARIABLE DE VULNERACIÓN ORGANIZACIONAL

(Tabla 1 Resultado de indicadores de Vulneración Organizacional)

Salario				
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	
BAJO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	40	40	55
	EN DESACUERDO	15	15	
MEDIO	INDIFERENTE	20	20	20
ALTO	DE ACUERDO	8	8	25
	TOTALMENTE DE ACUERDO	17	17	
		100	100	100

Reconocimientos				
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	
BAJO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	45	45	66
	EN DESACUERDO	21	21	
MEDIO	INDIFERENTE	18	18	18
ALTO	DE ACUERDO	8	8	16
	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	8	
		100	100	100

Toma de decisiones				
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	
BAJO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	20	20	35
	EN DESACUERDO	15	15	
MEDIO	INDIFERENTE	12	12	12
ALTO	DE ACUERDO	30	30	53
	TOTALMENTE DE ACUERDO	23	23	
		100	100	100

Trabajo en equipo
-------------------

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	
BAJO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	11	11	13
	EN DESACUERDO	2	2	
MEDIO	INDIFERENTE	12	12	12
ALTO	DE ACUERDO	30	30	75
	TOTALMENTE DE ACUERDO	45	45	
		100	100	100

Formal
--------

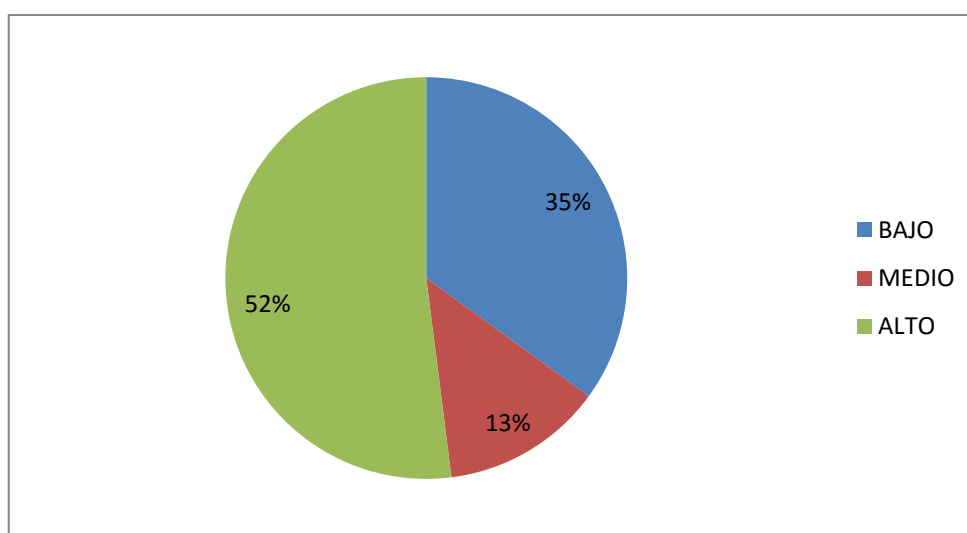
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	
BAJO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	3	9
	EN DESACUERDO	6	6	
MEDIO	INDIFERENTE	10	10	10
ALTO	DE ACUERDO	35	35	81
	TOTALMENTE DE ACUERDO	46	46	
		100	100	100

Informal
----------

		FRECUENCIA	PORCETAJE	
BAJO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	10	25
	EN DESACUERDO	15	15	
MEDIO	INDIFERENTE	10	10	10
ALTO	DE ACUERDO	35	35	65
	TOTALMENTE DE ACUERDO	30	30	
		100	100	100

(Tabla 2 Frecuencia de Variable de Desempeño Laboral)

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
A	BAJO	35	35
B	MEDIO	13	13
C	ALTO	52	52
TOTAL		100	100



(Grafico 1 variable vulneración independiente)

Se observa que los trabajadores consideran que el Desempeño laboral dentro de la empresa es bajo con 20 personas que son un 20 % del total, además 8 personas de la muestra consideran que el nivel de desempeño es medio con un 8% y por último tenemos a 72 personas de la muestra que consideran que el desempeño dentro de la empresa es alto.

(Tabla 1 Resultado de indicadores de Desempeño Laboral)

Cumplimiento con los Objetivos				
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	
BAJO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	12	12	13
	EN DESACUERDO	1	1	
MEDIO	INDIFERENTE	6	6	6
ALTO	DE ACUERDO	51	51	81
	TOTALMENTE DE ACUERDO	30	30	
		100	100	100

#### Evaluación del desempeño

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	
BAJO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	25	25	33
	EN DESACUERDO	8	8	
MEDIO	INDIFERENTE	10	10	10
ALTO	DE ACUERDO	30	30	57
	TOTALMENTE DE ACUERDO	27	27	
		100	100	100

#### Compromiso

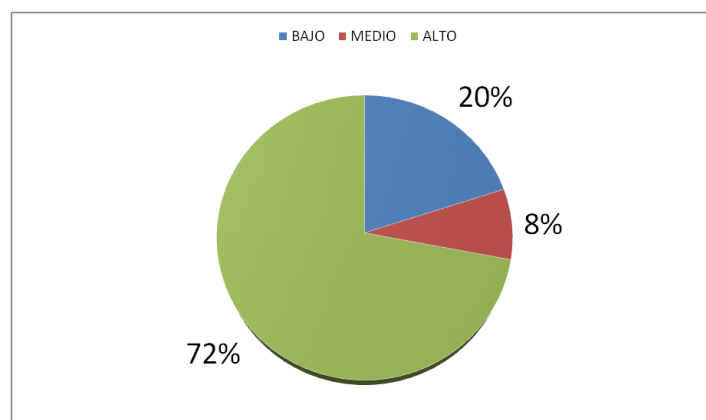
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	
BAJO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	2	8
	EN DESACUERDO	6	6	
MEDIO	INDIFERENTE	7	7	7
ALTO	DE ACUERDO	40	40	85
	TOTALMENTE DE ACUERDO	45	45	
		100	100	100

### Integración

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	
BAJO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	21	21	26
	EN DESACUERDO	5	5	
MEDIO	INDIFERENTE	9	9	9
ALTO	DE ACUERDO	32	32	65
	TOTALMENTE DE ACUERDO	33	33	
		100	100	100

(Tabla 2 Frecuencia de Variable de Desempeño Laboral)

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA	PORCENTAJE ACUMULADA
A	BAJO	20	20.00	20	20.00
B	MEDIO	8	8.00	28	28.00
C	ALTO	72	72.00	100	100.00
TOTAL		100			



(GRAFICO 1 VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL)

Se observa que los trabajadores consideran que el Desempeño laboral dentro de la empresa es bajo con 20 personas que son un 20 % del total, además 8

personas de la muestra consideran que el nivel de desempeño es medio con un 8% y por ultimo tenemos a 72 personas de la muestra que consideran que el desempeño dentro de empresa es alto.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA.-** En los resultados presentados y de las cuales fueron obtenidos por la encuesta se puede ver que en los indicadores relacionados con los factores psicosociales influye de manera alta, haciendo que se ha determinantes en La vulneración organizacional de las empresas privadas en los factores psicosociales en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015, haciendo que la hipótesis: La vulneración organizacional de las empresas privadas influye de manera determinante en los factores psicosociales en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015. Se ha aceptada y conforme.

**SEGUNDA.-** Se puede observar en el resultado de la encuesta que muchos de que existe inconformidad sobre el desempeño laboral que existe en las empresas privadas, ya que la vulneración organizacional influye en perjuicio a su desempeño laboral haciendo que la hipótesis se ha aceptada: La vulneración organizacional de las empresas privadas influye en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015.

**TERCERA.-** Los diferentes factores sociales representados en el trabajo en equipo y otros indicadores a nivel social se puede ver que los trabajadores consideran que influye de manera alta, ya que también afecta su desempeño laboral así que la hipótesis: La vulneración organizacional de las empresas privadas influye en el ámbito social en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos

2014 – 2015. Es aceptada, por lo que muchos trabajadores de dicha empresa consideran que si perjudica la vulneración dentro la empresa en un ámbito social pero que a la vez esta perjudica de manera determinante su desempeño laboral.

**CUARTA.-** En la encuesta se demuestra que en una gran mayoría los trabajadores consideran que su sueldo no va de acuerdo con su desempeño dentro de la empresa causando una disconformidad por parte de ellos en lo que es la parte remunerativa y que al ver que es así entra como un perjuicio en su desempeño dentro de la empresa, ya que trabajan, sin ningún tipo de motivación así que la hipótesis: La vulneración organizacional de las empresas privadas influye en la percepción remunerativa en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015. Es cierta y conforme por lo que el salario llega a perjudicar en su desempeño laboral.



## **RECOMENDACIONES**

**PRIMERA.-** Que se ponga en práctica la comunicación entre los trabajadores de la empresa y los líderes de dicha empresa privada.

**SEGUNDA.-**Que le suban la remuneración para que así los trabajadores no perjudiquen el desempeño laboral en la empresa

**TERCERA.-** Que la se busque mecanismo de solución que no afecten el desempeño laboral en la empresa para poder evitar que se baje el nivel de vulneración organizacional en la empresa.

## **CAPITULO VI**

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. BLANCHARD, K. y SÁNCHEZ, E. (2007). "Liderazgo al más alto nivel: como crear y dirigir organizaciones de alto desempeño". Editorial Norma, 245 pp.
2. CARRASCO, S. (2008). "Metodología de la investigación científica". Editorial San Marcos, Lima
3. CHIANG, M. (2010). "Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid": Universidad Pontificia de Comillas.
4. CHIAVENATO, I. (2002). "Gestión del Talento Humano". Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill, 211 pp.
  - a. 0
5. CÓRDOVA, A. (2007). "Motivación". Lima: Universia
6. DÍEZ, S (2010). "Técnicas de Comunicación: Gestión empresarial". Ideas propias Editorial S.L, 136 pp.
7. ETKIN, G. (2007). "Capital social y valores en la organización sustentable": el deber ser, poder hacer y la voluntad creativa. Buenos Aires: Granica.
8. FERNÁNDEZ, A. (2007) "Consultor para la Dirección de Recursos Humanos, Consultor para la dirección de recursos humanos". Especial Directivos. 1342 pp.
9. HERNÁNDEZ, et al., (2010). "Metodología de la investigación

científica”.

10. MÉNDEZ, C. (2006) “Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención” Editor Universidad del Rosario.
11. PORRET, M. (2010). “Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones”: ESIC Editorial, 606 pp.
12. URÍA, C. (2011). “El desempeño laboral”. Recuperado de:  
13. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1376>
14. VAN, C. (1997) “Comunicación corporativa”. Editorial Prentice Hall. Madrid- España, 224 pp.

# **ANEXOS**

## ENCUESTA

APELLIDOS Y NOMBRES: .....FECHA: \_\_/\_\_/\_\_

1. ¿Mi Salario me permite cubrir mis Expectativas económicas?  
\_\_\_\_\_
2. ¿Reconocen tu esfuerzo con los objetivos alcanzados?  
\_\_\_\_\_
3. ¿Las decisiones tomadas por mi jefe resuelven satisfactoriamente mis dudas?  
\_\_\_\_\_
4. ¿Mantengo una relación agradable con mis compañeros de trabajo?  
\_\_\_\_\_
5. ¿La comunicación entre Jefe y Subordinada es siguiendo la cadena de autoridad establecida Comunicación?  
\_\_\_\_\_
6. ¿Recibes órdenes o mandatos de jefes de otras áreas ajenas a la tuya?  
\_\_\_\_\_
7. ¿Cree Usted que el reconocimiento por parte de los jefes mejora el desempeño, por ende se logra cumplir con os objetivos?  
\_\_\_\_\_
8. ¿Realizan constantes evaluaciones en el área de ventas, para de esta manera verificar el desempeño?  
\_\_\_\_\_
9. ¿Las tareas que realiza las ejecuta con la debida importancia que se merecen?  
\_\_\_\_\_
10. ¿En su puesto de trabajo tiene la libertad para efectuar cambios con el fin de hacerlo más efectivo?  
\_\_\_\_\_

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**Titulado: “LA VULNERACION ORGANIZACIONAL DE LAS EMPRESAS PRIVADAS EN PERJUICIO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA GASTRONOMIA S.A.C, DISTRITO DE SURCO, AÑO 2014 -2015”.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES																									
<p><b>Problema General:</b>  ¿La vulneración organizacional de las empresas privadas influye en los factores psicosociales en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b>  ¿Cómo influye la vulneración organizacional de las empresas privadas en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015?</p> <p>¿Cómo influye la vulneración organizacional de las empresas privadas en el ámbito social en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015?</p> <p>¿Cómo influye la vulneración organizacional de las empresas privadas en la percepción remunerativa en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015?</p>	<p><b>Objetivo General:</b>  Determinar la influencia de la vulneración organizacional de las empresas privadas en los factores psicosociales en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b>  Analizar la influencia que existe entre la vulneración organizacional de las empresas privadas y el perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015</p> <p>Examinar influencia que existe entre la vulneración organizacional de las empresas privadas y el ámbito social en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015</p> <p>Determinar influencia que existe entre la vulneración organizacional de las empresas privadas y la percepción remunerativa en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015</p>	<p><b>Hipótesis general:</b>  La vulneración organizacional de las empresas privadas influye de manera determinante en los factores psicosociales en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b>  La vulneración organizacional de las empresas privadas influye en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015.</p> <p>La vulneración organizacional de las empresas privadas influye en el ámbito social en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015.</p> <p>La vulneración organizacional de las empresas privadas influye en la percepción remunerativa en perjuicio del desempeño laboral de los trabajadores en la gastronomía en el distrito de Surco periodos 2014 – 2015.</p>	<p>V. INDEPENDIENTE: (X): <b>Vulneración Organizacional</b></p> <table> <tr> <th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Ítems</th><th>Índice de valoración</th></tr> <tr> <td>Motivación</td><td>Salario Incentivos</td><td>2</td><td rowspan="3">1 Totalmente en desacuerdo. 2 en desacuerdo 3 Indiferente 4 De Acuerdo 5 Totalmente en desacuerdo.</td></tr> <tr> <td>Liderazgo</td><td>Toma de decisiones Trabajo en Equipo</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Comunicación</td><td>Formal Informal</td><td>2</td></tr> </table> <p>V. DEPENDIENTE: (Y) <b>Desempeño Laboral</b></p> <table> <tr> <th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Ítems</th><th>Índice de valoración</th></tr> <tr> <td>Rendimiento</td><td>Cumplimiento con los Objetivos y Evaluación del desempeño</td><td>2</td><td rowspan="2">1 Totalmente en desacuerdo. 2 en desacuerdo 3 Indiferente 4 De Acuerdo 5 Totalmente en desacuerdo.</td></tr> <tr> <td>Identificación con la empresa</td><td>Compromiso Integración</td><td>2</td></tr> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración	Motivación	Salario Incentivos	2	1 Totalmente en desacuerdo. 2 en desacuerdo 3 Indiferente 4 De Acuerdo 5 Totalmente en desacuerdo.	Liderazgo	Toma de decisiones Trabajo en Equipo	2	Comunicación	Formal Informal	2	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración	Rendimiento	Cumplimiento con los Objetivos y Evaluación del desempeño	2	1 Totalmente en desacuerdo. 2 en desacuerdo 3 Indiferente 4 De Acuerdo 5 Totalmente en desacuerdo.	Identificación con la empresa	Compromiso Integración	2
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración																									
Motivación	Salario Incentivos	2	1 Totalmente en desacuerdo. 2 en desacuerdo 3 Indiferente 4 De Acuerdo 5 Totalmente en desacuerdo.																									
Liderazgo	Toma de decisiones Trabajo en Equipo	2																										
Comunicación	Formal Informal	2																										
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración																									
Rendimiento	Cumplimiento con los Objetivos y Evaluación del desempeño	2	1 Totalmente en desacuerdo. 2 en desacuerdo 3 Indiferente 4 De Acuerdo 5 Totalmente en desacuerdo.																									
Identificación con la empresa	Compromiso Integración	2																										

VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORÍA S O DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	PROPUESTA DE MARCO TEÓRICO índice hipótesis
<p><b>3.3.1 Tipo:</b> La presente investigación, puede ser tipificada como Sustantiva, y Descriptivo-Explicativa. Es Descriptiva, por cuanto tiene la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto.; y es Explicativa, en la medida que se analizan las causas y efectos de la relación entre variables. BERNAL (2000)</p> <p><b>3.3.2 Diseño:</b> Considero que sigue un diseño NO EXPERIMENTAL transaccional correlacional - causal porque describe la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto. HERNÁNDEZ (2010:155).</p>	<p><b><u>Población:</u></b> Empresa C. A. Gastronomía S.A.C.</p> <p><b><u>Muestra:</u></b> 100 trabajadores colaboradores de la Empresa Corporación Alca Gastronomía S.A.C.</p>	<p>En el presente trabajo de investigación se ha usado la Técnica de la Encuesta, que se realiza mediante la acción de hacer preguntas directas a todos los miembros que conforman nuestra muestra estudiar, con la finalidad de conocer su opinión con respecto al tema estudiar.</p> <p>El instrumento de recolección de datos utilizado ha sido el cuestionario, que nos ha permitido entender si existe influencia entre el Vulneración Organizacional y el Desempeño Laboral.</p>	<p>Los datos serán procesados a través de las medidas de tendencia central para posterior presentación de resultados. La hipótesis de trabajo será procesada a través de dos métodos estadísticos. La prueba Chi – cuadrada de independencia y la formula estadística producto del momento para el coeficiente de correlación lineal de Pearson aplicada a los datos muestrales.</p>	<p><b>3.1 Bases teóricas</b></p> <p><b>3.2 Antecedentes</b></p> <p><b>Primera variable (X)</b> Vulneración Organizacional</p> <p><b>Segunda variable (y)</b> Desempeño Laboral</p> <p><b>3.3 Términos Básicos</b></p>

INDEPENDIENTE	Permite a la empresa cumplir con sus objetivos y metas, debido a que si se mantiene un buen clima organizacional contribuye a que los trabajadores se sienten más comprometidos con la empresa y esto conlleva a que todos se dirijan por un mismo objetivo; y lograr el éxito como empresa.	Motivación	Salario	¿Mi Salario me permite cubrir mis Expectativas económicas?
VULNERACION ORGANIZACIONAL			Reconocimientos	¿Reconocen tu esfuerzo con los objetivos alcanzados?
			Liderazgo	Toma de decisiones
				Trabajo en Equipo
		Comunicación	Formal	¿La comunicación entre Jefe y Subordinada es siguiendo la cadena de autoridad establecida Comunicación
			Informal	¿Recibes órdenes o mandatos de jefes de otras áreas ajenas a la tuya?
DEPENDIENTE	Permite a la empresa alcanzar sus objetivos, por ende logra salir adelante obteniendo resultados satisfactorios como productividad , mayores ingresos,	Rendimiento	Cumplimiento con los Objetivos	¿Cree Usted que el reconocimiento por parte de los jefes mejora el desempeño, por ende se logra cumplir con os objetivos?
Evaluación del desempeño			¿Realizan constantes evaluaciones en el área de ventas, para de esta manera verificar el desempeño?	
DESEMPEÑO LABORAL		Identificación con la empresa	Compromiso	¿Las tareas que realiza las ejecuta con la debida importancia que



	utilidad, por ende se benefician tanto la organización como los colaboradores obteniendo mayores ingresos.			se merecen?
			Integración	¿En su puesto de trabajo tiene la libertad para efectuar cambios con el fin de hacerlo más efectivo?